



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 158/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GRASSI/SMART SOFT S.R.L.  
(GU14/366/17)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 ottobre 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del Sig. Grassi, del 20 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta, nei confronti dell'operatore Smart Soft S.r.l., la fornitura del servizio dati a una velocità di connessione inferiore rispetto a quella pattuita e l'interruzione della linea telefonica.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di settembre 2015, in adesione all'offerta commerciale "*Smart Web 24-Performance 1000*", ha sottoscritto due contratti con l'operatore Smart Soft S.r.l., l'uno in qualità di persona fisica e l'altro, *business*, in qualità di legale rappresentante dell'azienda "Campeggio Luna";

b. entrambi i contratti prevedevano, tra l'altro, "*1000 Gb / bimestre utilizzo rete dati*", ovvero una velocità di connessione al servizio *internet* pari a 1000GB a bimestre;

c. tuttavia, senza darne comunicazione preventiva all'utente, dopo due mesi dall'attivazione dei servizi l'operatore riduceva arbitrariamente la velocità di connessione a 40 GB mensili;

d. in relazione a tanto, l'istante ha inviato una segnalazione all'operatore in data 18 marzo 2016;

e. la Società, nel riscontro del 30 marzo 2016, ha addotto che "*eventuali guasti, la velocità di connessione, etc, sono variabili fuori dal controllo della stessa e di responsabilità dell'operatore telefonico*", tuttavia, per ovviare al disservizio, ha proposto al cliente "*la fornitura di SIM Vodafone che permettano di utilizzare 250 Gb/bimestre*" senza spese aggiuntive;

f. in seguito, la linea telefonica privata è stata arbitrariamente interrotta, mentre il servizio di connessione ad *internet* relativo alla linea telefonica *business* è stato erogato sempre alla velocità di 40 GB mensili.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. il ripristino dell'erogazione dei servizi conformemente ai valori predefiniti nel contratto;

ii. il risarcimento dei danni.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Smart Soft S.r.l. non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante trovano parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si osserva che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Inoltre, sempre in via preliminare, occorre chiarire che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* allegato alla citata delibera. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito, la richiesta dell'istante *sub i.* non può trovare accoglimento in quanto, secondo il *Regolamento* (articolo 19, comma 4), *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Si consideri, altresì, che nel riscontro fornito al reclamo dell'utente in data 30 marzo 2016, per risolvere il disservizio l'operatore ha proposto una soluzione alternativa alla fornitura del servizio nella modalità convenuta. Tanto lascia presumere che la società Smart Soft S.r.l. non sia tecnicamente in grado di adempiere la prestazione nei termini previsti dal contratto.

Per altro verso, anche il comportamento dell'utente non risulta conformato al criterio dell'ordinaria diligenza, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui *“per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.”* Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano *“in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.”*

In particolare, per quanto attiene al *downgrade* della velocità di navigazione, alcun indennizzo può essere riconosciuto in quanto la liquidazione di un indennizzo è circoscritta alle sole ipotesi di malfunzionamento, inteso quale irregolare fornitura del servizio. Viceversa, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, *“Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata,*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*rilasciato per conto dell’Autorità, tramite l’utilizzo dell’apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell’operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l’utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all’operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata.”* Nel caso di specie, il Sig. Grassi non solo non ha accettato il servizio aggiuntivo proposto dall’operatore, nel riscontro al reclamo del 30 marzo 2016, per compensare il disservizio lamentato, ma ha continuato a fruire del servizio in modalità difforme da quella convenuta, salvo poi chiedere un ristoro a fronte del disagio patito.

Viceversa, per quanto attiene all’interruzione del servizio relativo alla linea telefonica ad uso privato, si ritiene di riconoscere all’utente l’indennizzo di cui all’articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, nella misura di euro 7,50 *pro die*, per complessivi 325 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 1 aprile 2016 (data in cui, incontestamente, l’operatore ha sospeso la fornitura del servizio) al 20 febbraio 2017 (data in cui l’utente ha depositato l’istanza di definizione in Autorità), per un importo totale pari ad euro 2.437,50 (duemilaquattrocentotrentasette/50).

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell’art. 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*.

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L’Autorità, per le motivazioni espresse in premessa, accoglie parzialmente l’istanza del Sig. Grassi, nei confronti della società Smart Soft S.r.l.

2. La società Smart Soft S.r.l. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell’istante, l’importo di euro 2.437,50 (duemilaquattrocentotrentasette/50), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo di interruzione del servizio senza preavviso.

3. La società Smart Soft S.r.l. è tenuta a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 5 ottobre 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi